

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ управління з питань
ветеранської політики
Калуської районної державної
адміністрації

19 серпня 2025 року № 27

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

2. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», а також цим Порядком.

II. Організація і проведення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян в управлінні з питань ветеранської політики проводять начальник управління та заступник начальника управління – начальник відділу соціальної підтримки ветеранів війни та членів їх сімей управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації відповідно до функціональних обов'язків з питань, вирішення яких належить до повноважень управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

2. Особистий прийом громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації здійснюється в приміщенні адміністративного будинку Калуської районної державної адміністрації, що знаходиться за адресою: вулиця Чорновола, 12, місто Калуш,

Іван-Франківська область, у встановлені дні та години відповідно до графіка особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, що затверджується наказом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

3. Інформація про Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, графік особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації оприлюднюється на офіційному вебсайті Калуської районної державної адміністрації, та розміщується на спеціальних інформаційних стендах у приміщенні управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, в доступному для вільного огляду місцях.

4. Особистий прийом громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації проводиться за попереднім записом, для здійснення якого особа звертається особисто, або за службовим телефоном до начальника управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

Громадяни можуть записатися на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації також через уповноважену ними особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства України порядку.

Вхід до управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації є вільним і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

5. Попередній запис на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації проводиться працівниками управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення прийому або в день особистого прийому, не пізніше ніж за годину до його початку.

Під час запису громадянам надаються роз'яснення щодо можливості розгляду їх звернень начальником управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації у дні особистого прийому або згідно із поданою письмовою заявою.

6. Попередній запис на особистий прийом до заступника начальника управління – начальника відділу соціальної підтримки ветеранів війни та членів їх сімей управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації проводиться працівниками управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації за день до

початку особистого прийому або в день особистого прийому, не пізніше ніж за годину до його початку.

7. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації з'ясовується наступна інформація:

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване/зареєстроване місце проживання (перебування), контактний телефон, соціальний стан, категорія заявника, зміст питання;

до яких посадових осіб чи державних установ з питань ветеранської політики заявник звертався та яке рішення було прийнято.

За результатами отриманої інформації заповнюється картка обліку особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, за формою, згідно з додатком до цього Порядку.

З'ясування інших відомостей про громадянина, одержання інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час попереднього запису на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації не допускається.

У разі, коли на прийом зі спільним питанням записується група громадян, вищезазначена інформація у повному обсязі з'ясовується у контактної особи, яку самостійно визначають громадяни. У картці відмічається кількість осіб, які виявили бажання взяти участь в особистому прийомі громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації з цього питання.

Якщо заявник під час спілкування з працівником управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації використовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз та дискредитації органів державної влади, їх посадових осіб, працівник управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації має право припинити спілкування з ним, а запис на особистий прийом визнається таким, що не відбувся.

8. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних чи інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування), мовних ознак.

9. Запису на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації не підлягають громадяни щодо яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень відповідно до частини другої статті 8 Закону України «Про звернення громадян»

(при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо це питання, в межах повноважень управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, вирішено по суті).

10. Особи, які не є громадянами України, але перебувають в Україні на законних підставах, користуються таким самим правом щодо особистого прийому керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

11. Працівник управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації:

інформує громадянина (уповноважену особу), записаного на особистий прийом до керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, про дату, час та місце проведення особистого прийому;

організовує проведення та бере участь у особистому прийомі громадян.

12. За дорученням керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації до участі в особистому прийомі громадян можуть залучатися, у разі необхідності, керівники територіальних органів виконавчої влади.

13. Особистий прийом громадян проводиться в порядку черговості. У першочерговому порядку здійснюється прийом громадян, які мають встановлені чинним законодавством України пільги.

14. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні уповноважені ними особи, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством України порядку та/або особи, які перебувають у сімейних відносинах з такими громадянами і мають підтверджуючі документи.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається (за винятком колективних звернень).

Присутність представників медіа під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджується із посадовою особою управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, яка проводить особистий прийом громадян.

15. У разі відсутності керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації у день проведення особистого прийому, прийом переноситься на іншу, визначену посадовою особою дату, або на наступний особистий прийом відповідно до затвердженого графіка особистого прийому громадян керівництвом управління з питань

ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, про що повідомляється громадян.

16. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається в тому ж самому порядку, що й письмове звернення, згідно із вимогами Закону України «Про звернення громадян». Про результати розгляду, за бажанням громадянина, повідомляється письмово або усно.

17. На період дії карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України з метою запобігання поширенню особливо небезпечних інфекційних хвороб, а також введення правового режиму воєнного стану, з метою забезпечення безпеки громадян, проведення особистого прийому громадян керівництвом управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації може бути призупинене за рішенням керівництва управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

18. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

19. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому громадян, управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації, якому доручено розгляд звернення, в установлені чинним законодавством України порядку та строки надає заявнику відповідь.

20. Працівник управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян та, за потреби, інформує керівництво управління з питань ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації.

Начальник управління



Володимир ТЕЛКО

Додаток
до Порядку організації та проведення
особистого прийому громадян
керівництвом управління з питань
ветеранської політики Калуської
районної державної адміністрації
(абзац четвертий пункту 7 розділу II)

КАРТКА ОБЛІКУ
особистого прийому громадян керівництвом управління з питань
ветеранської політики Калуської районної державної адміністрації

Картка обліку особистого прийому громадян	За ознакою надходження (первинне, повторне, неодноразове, масове)	За видом (пропозиція, заява (клопотання), скарга)
	За типом (лист, усне, електронне, повідомлення)	За статтю авторів звернення (чоловіча, жіноча)
№ реєстрації	За суб'єктом (індивідуальне, колективне)	Індекс питання
Дані про проведення попереднього запису	Дата та година запису _____	
	На підставі особистого звернення	
	На підставі звернення з телефонного номера	
	На підставі письмового звернення вхідний № _____ від _____	
Дані про особистий прийом за графіком	Дата проведення особистого прийому за графіком (година прийому)	
	Посадова особа, яка проводитиме особистий прийом за графіком	
Дані про громадянина	Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина	
	Задеклароване/zareєстроване місце проживання (перебування)	
	Контактний номер телефону	
	Соціальний стан	Категорія заявника
Зміст питання		
Інформація про попередні звернення та особисті прийоми з даного питання	Дата та номер реєстрації звернення	Дата та номер реєстрації відповіді
	Посада, власне ім'я, прізвище особи, яка проводила особистий прийом, дата його проведення, реєстраційний номер	
	Зміст доручення	
Дані щодо підготовки матеріалів та проекту рішення	Строк виконання	